

Sabina Cisek*

Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa
Uniwersytet Jagielloński

BADANIE ZACHOWAŃ INFORMACYJNYCH UŻYTKOWNIKÓW BIBLIOTEK: METODOLOGIA *SENSE-MAKING* [RESEARCH ON INFORMATION BEHAVIOUR OF LIBRARY USERS: *SENSE-MAKING* METHODOLOGY]

Abstrakt: Rozpoznanie wzorców i uwarunkowań zachowań informacyjnych użytkowników stanowi podstawę dla doskonalenia i rozwoju oferowanych przez bibliotekę usług, zarówno tradycyjnych jak i online. Badania użytkowników prowadzone są zasadniczo w ramach dwu paradygmatów: (1) zorientowanego na systemy oraz (2) koncentrującego się na użytkowniku. Koncepcja *Sense-Making*, pierwotnie sformułowana w latach 70. i 80. 20. wieku przez Brendę Dervin, a następnie modyfikowana i współtworzona również przez innych uczonych, należy do drugiego z wymienionych podejść. Konstruuje interesujące ramy metodologiczne badań użytkowników informacji, także w kontekście relacji użytkownik-biblioteka. Omówiono możliwości i sposoby analizy zachowań informacyjnych użytkowników bibliotek wynikające z koncepcji *Sense-Making*.

DERVIN BRENDA – METODOLOGIA – *SENSE-MAKING* – UŻYTKOWNICY – ZACHOWANIE INFORMACYJNE

Abstract: Recognizing the patterns and factors influencing information behaviour of library users is the base for the improvement and development of library services, both in traditional and digital environments. Generally, user studies has been conducted within two paradigms: system-oriented and user-oriented. The concept of Sense-Making, formulated for the first time in the 70s and 80s of the 20th century by Brenda Dervin, and then modified and developed also by other scientists, belongs to the second approach from the two mentioned before. It offers interesting methodological framework for research on information users, also in the context of relations between users and libraries. This article presents the possibilities and ways of analysing information behaviour of library users which result from Sense-Making methodology.

DERVIN BRENDA – INFORMATION BEHAVIOUR – METHODOLOGY – *SENSE-MAKING* – USERS

*

* *

Wstęp

Badanie użytkowników informacji jest jednym z najważniejszych kierunków dociekań we współczesnej informatologii. Co więcej, w tym zakresie występuje tendencja humanizacyjna, tzn. wzrasta zainteresowanie badaniami skoncentrowanymi na użytkowniku (*user-centered*), zwłaszcza dotyczącymi zachowań informacyjnych

* Dr SABINA CISEK, adiunkt, Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa UJ; dr nauk humanistycznych (bibliologia) (2001); mgr filozofii (1991); mgr bibliotekoznawstwa i informacji naukowej (1988). Dwie najważniejsze publikacje: (2007) *Teoria ugruntowana w nauce o informacji – wybrane aspekty*; (2002) *Filozoficzne aspekty informacji naukowej*. Adres elektr.: sabina.cisek@uj.edu.pl

(HIB: *Human Information Behavior*), maleje natomiast liczba publikacji przynależnych do tradycyjnego podejścia zorientowanego na systemy informacyjno-wyszukiawcze (*system-oriented*) [Astrom 2007]. Obecnie istnieje kilkadziesiąt (*sic!*) modeli i/lub teorii zachowań informacyjnych [Fischer; Erdelez; McKechnie eds. 2005], ich recepcja w Polsce jest jednak ograniczona i obejmuje przede wszystkim: najbardziej popularne – model Toma Wilsona [Niedźwiedzka 2002] i podejście kognitywne [Próchnicka 1991], a ostatnio także – teorię zachowań informacyjnych w życiu codziennym (*ELIS: Everyday Life Information Seeking*) [Kamińska-Czubała 2007] oraz przypadkowe napotykanie informacji (*information encountering*) [Sapa 2008]. Pozostająca w tym samym kręgu dociekań koncepcja *Sense-Making*, rozbudowany system założeń, tez i postulatów, w tym – o charakterze filozoficznym i metaforycznym, jest mało znana w polskim środowisku informacji naukowej i bibliotekoznawstwa (inib). Celem zatem niniejszych rozważań jest analiza i interpretacja jej wybranych aspektów, ze szczególnym zwróceniem uwagi na: (1) formułowane *explicite* podstawy filozoficzne i wynikające z nich postulaty metodologiczne; oraz (2) przydatność i oferowany potencjał w odniesieniu do badań zachowań informacyjnych użytkowników bibliotek.

Ze względu na to, iż w ramach podejścia *Sense-Making* funkcjonuje specyficzna terminologia, oraz ponieważ brak w rodzimym piśmiennictwie z zakresu inib ustalonego słownictwa dotyczącego trzech najważniejszych pojęć, tj. *gap-bridging*, *sense-making* i *verbing*, w tym tekście przyjęte są następujące rozstrzygnięcia: (a) *Sense-Making* pisane dużymi literami i pozostawione w języku oryginału oznacza nazwę koncepcji, rozważania teoretyczne; (b) pozostałe wymienione wyrażenia anglojęzyczne używane są zamiennie z ich polskimi odpowiednikami.

Podstawowe założenia filozoficzne (ontologiczne i antropologiczne) podejścia *Sense-Making*

Koncepcja *Sense-Making*, zwana również podejściem, ujęciem a nawet paradygmatem, rozwijana i modyfikowana od 1972 r. do dzisiaj przez Brendę Dervin i kontynuatorów jej myśli, funkcjonuje na trzech poziomach abstrakcji, jest bowiem:

- metateorią, systemem założeń ontologicznych i epistemologicznych dotyczących rzeczywistości w ogóle oraz natury ludzkiej;
- metodologią, obejmującą wynikające z metateorii postulaty co i jak należy badać, w jaki sposób obserwować rzeczywistość, gromadzić, analizować i interpretować dane, budować teorię;
- oraz opartą na metateorii i metodologii metodą, opisem konkretnych technik i narzędzi badawczych [Dervin 1999, s. 727–731; Savolainen 2006, s. 1124].

Na poziomie meta-teoretycznym *Sense-Making* opisuje świat jako częściowo uporządkowany, częściowo zaś chaotyczny. W niektórych swych obszarach rzeczywistość nie zmienia się, w innych ustawicznie ewoluuje. Jest także nieciągła, pełna luk/szczelin (*gap*). Podstawowymi, nieredukowalnymi cechami zarówno rzeczywistości w ogóle, jak i ludzkiej kondycji są ruch i stawanie się (*movement*).

Człowiek, zdaniem Brendy Dervin, stanowi kompleks „ciało-umysł-serce- duch w czasie-przestrzeni, przesuwający się od przeszłości, poprzez teraźniejszość, ku przyszłości, zakotwiczony w materialnych warunkach” (*a body-mind-heart-spirit in a time-space, moving from a past, in a present, to a future, anchored in material conditions*) [Dervin 1999, s. 730]. Z jednej strony jest określony i ograniczony przez okoliczności i działające na

niego siły (*force and power*), z drugiej – zdolny do transcendencji, przekraczania zewnętrznych i wewnętrznych uwarunkowań. Innymi słowy, ludzie funkcjonują zawsze w kontekście – czasu, historii, kultury, miejsca, układu sił, własnego ciała i umysłu etc., potrafią jednak także „wychodzić” poza ten kontekst.

Ludzkie życie polega w dużej mierze na ustawicznym *gap-bridging*, tj. konstruowaniu racjonalnych i/lub emocjonalnych „mostów” nad szczelinami, na uświadomionym lub intuicyjnym „przekraczaniu luk” w nieciągłej i dynamicznej rzeczywistości. Odbywa się to poprzez jednostkowe i społeczne *sense-making* oraz *sense-unmaking*, czyli czynienie świata zrozumiałym, nadawanie i „odbieranie” mu sensu. Interpretacja rzeczywistości czasami jest wspólna w ramach różnych zbiorowości, kiedy indziej ma charakter indywidualny. W obliczu wszechobecnej i nieustannej zmiany, ludzie są zmuszeni do ciągłego rewidowania posiadanego obrazu świata i tworzenia wciąż na nowo, na swój użytek, porządku w chaosie.

Luka/szczelina ma charakter subiektywny, tzn. istnieje tylko wówczas, gdy jest postrzegana. Pojawia się, gdy opinie, poglądy, uczucia, wartości, wiedza etc. jednostki lub grupy stają się niespójne z bieżącym doświadczeniem, sytuacją, zdarzeniami. Powoduje, iż „gubimy się” w pewnych obszarach rzeczywistości, przestajemy rozumieć albo odczuwać „co się dzieje”. Luka może mieć charakter poznawczy, afektywny, aksjologiczny, komunikacyjny lub inny, dlatego ludzie reagując na nią i próbując na nowo wprowadzić ład i sens do swojego świata, mogą, ale nie muszą, poszukiwać informacji, by zmienić rzeczywistość wewnętrzną (*internal reality*) i dostosować ją do rzeczywistości zewnętrznej (*external reality*) [Godbold 2006, dok. elektr.].

Sense-Making nie neguje całkowicie istnienia stabilnych w czasie i przestrzeni obiektów i relacji, kładzie jednak nacisk na procesy i zmianę, na – jak pisze Dervin – czasowniki a nie rzeczowniki [Dervin 1999, s. 731–732]. Centralną kategorią ontologiczną jest *verbing* (narracja, opowieść). *Verbing* oznacza różne sposoby interpretowania i rozumienia rzeczywistości, nadawania jej sensu, wypełniania szczelin, do jakich uciekają się ludzie w swej „podróży w czasie”.

Założenia ontologiczne i antropologiczne konkretyzują się między innymi w pojęciu informacji. Otóż informacja nie jest absolutnym, niezmiennym czy obiektywnie istniejącym bytem, „rzeczą”, którą można przekazywać (*information transfer*). Nie jest też bezwzględnie prawdziwa lub fałszywa, stanowi bowiem odzwierciedlenie rzeczywistości, lecz tylko w opinii ekspertów z danej dziedziny i w danym czasie, czyli jest jedną z wielu możliwych „opowieści” o świecie. Z punktu widzenia odbiorcy, a ten jest najważniejszy, stanowi subiektywną konstrukcję, tzn. cokolwiek „poinformuje” użytkownika jest informacją [Dervin 1999, s. 737–746; Savolainen 2006, s. 1118].

Najważniejsze postulaty metodologiczne dotyczące badań ludzi w ogóle oraz zachowań informacyjnych użytkowników bibliotek w szczególności

Podejście *Sense-Making* nie determinuje ani realizmu ani interpretatywizmu metodologicznego, niemniej jednak jest wyraźnie bliższe temu drugiemu. Szczególnie widać to w tezie, iż w badaniach powinno się unikać mocnych założeń *a priori*, zwłaszcza dotyczących faktów, regularności, trwałych struktur, związków przyczynowo-skutkowych etc. Oczywiście całkowita eliminacja wszystkich założeń nie jest możliwa, ten postulat metodologiczny ma charakter idei regulatywnej a nie bezwzględnej wytycznej. Nie należy zatem z góry decydować jakie czynniki są istotne w kontekście zachowań informacyjnych, tzn. – w tradycyjnej terminologii – stanowią zmienne niezależne i zależne, a następnie „jedynie” potwierdzać lub obalać istnienie relacji między nimi.

W koncepcji *Sense-Making* takie postępowanie jest nieuzasadnione, i to z kilku powodów. Po pierwsze, może prowadzić do tautologii, samopotwierdzania się teorii, to jest sytuacji, w której odpowiedź (wynik dociekań) jest już *de facto* zawarta w zadawanym pytaniu. Dla przykładu, w badaniach użytkowników bibliotek i informacji często zakłada się, że na potrzeby i zachowania informacyjne mają wpływ określone cechy jednostek, systemów oraz ich interakcje. W efekcie rozważania pozostają w pewnym „zakłętym kręgu” i nie przynoszą nowych odkryć. Po drugie, obraz świata posiadany przez badacza niejednokrotnie różni się od obrazu świata użytkownika, jednakże obydwa powstają w wyniku prób „radzenia sobie” z lukami i zrozumienia rzeczywistości, i jako takie są równoprawne. Dodatkowo, ekspertem w świecie użytkownika jest przede wszystkim on sam, nie zaś badający go uczony. *Nota bene*, w swej negacji narzucania badanym własnych interpretacji i pojęć (*namings of the world*) podejście *Sense-Making* zbliża się do teorii ugruntowanej [Dervin 1999, s. 735–736; Cisek 2007]. Po trzecie, aprioryczne założenia petryfikują dynamiczną w swej naturze rzeczywistość i zwracają naszą uwagę ku przeszłości (czynniki, kategorie, relacje etc. wyodrębnia się na podstawie tego, co dotychczas się zdarzyło), podczas gdy poszukiwanie i użytkowanie informacji skierowane jest w przyszłość. Wedle *Sense-Making* zawsze należy w badaniach uwzględniać horyzont czasowy i wszechobecną zmienność. Po czwarte, fakty nie istnieją obiektywne, tzn. niezależnie od podmiotu indywidualnego bądź zbiorowego. Wręcz przeciwnie, są konstruowane w procesach interpretacji rzeczywistości a ich tworzenie (*factizing*) jest tylko jedną z wielu użytecznych strategii nadawania światu sensu. Poza tym, fakty są „produktem” akceptowanej teorii. Dzieje się tak nie tylko w poznaniu naukowym, co skądinąd było wielokrotnie dyskutowane w filozofii nauki w XX wieku [Cisek 2002, s. 35], lecz także w życiu codziennym. Ponieważ, jak już wspomniano, rzeczywistość jest „dziurawa”, nieciągła, zatem nie jest w sposób jednoznaczny i oczywisty bezpośrednio dana, każdy i codziennie musi być teoretykiem, by być zdolnym do wypełniania luk w swoim obrazie świata [Dervin 1999, s. 740].

Metodologia *Sense-Making* krytykuje zabiegi badawcze „reifikujaące” rzeczywistość, w tym tradycyjną kategoryzację użytkowników, tj. ich podział na grupy wedle określonych kryteriów (np. doświadczenie, osobowość, płeć, rola społeczna, wiek, wykształcenie, zawód) oraz wynikające z niej próby przewidywania potrzeb i zachowań informacyjnych na podstawie przynależności do pewnej kategorii. W takim ujęciu użytkownik biblioteki, a właściwie w terminologii Dervin – aktor, jest „zamrożony w czasie” i wyrwany z bieżącego kontekstu, a przecież i człowiek, i wpływające na niego okoliczności ustawicznie się zmieniają. Co więcej, ludzie nie funkcjonują na zasadzie przyczynowo-skutkowej, tzn. nawet poznanie, gdyby było to możliwe – a nie jest, wszystkich ich uwarunkowań wewnętrznych i zewnętrznych, nie musi być konkluzywne w odniesieniu do oczekiwanych zachowań informacyjnych. Nie oznacza to, iż w ogóle nie da się odkryć w rzeczywistości powtarzalnych wzorców, prawidłowości, typów, relacji etc., można i należy ich jednak poszukiwać raczej wśród różnych opowieści (*verbings*) oraz strategii nadawania sensu. Bardziej owocne pod względem metodologicznym, a także z punktu widzenia implementacji wyników badań w projektowaniu usług bibliotecznych będą, powiedzmy, kategoryzacja sposobów, na jakie ludzie wykorzystują informację, by uczynić świat zrozumiałym albo typologia różnych możliwych zachowań informacyjnych w ogóle lub w konkretnej placówce. Przedmiotem zainteresowania jest więc nie tyle użytkownik informacji jako taki, lecz jej poszukiwanie i wykorzystywanie (*information seeking and use*), czyli zachowania, procesy i poszczególne „praktyki” informacyjne (*focusing attention on practices rather than persons*) [Dervin 1999, s. 731; Savolainen, s. 1121–1123].

Tworzenie sensu odbywa się na wiele sposobów, nie tylko poprzez intelektualne poznanie fragmentu świata. Człowiek jest wielowymiarową, zmienną w czasie i przestrzeni istotą, zatem głównymi „czynniki

mi” interpretacji rzeczywistości równie dobrze mogą być odczucia, ciało, zewnętrzne uwarunkowania a nawet przypadek i kaprys. Ponieważ zachowania informacyjne są jedną ze strategii *sense-making*, odnosi się to także do nich. Nie należy zatem, tak w badaniach jak i w działalności bibliotekarskiej, umiejscawiać zachowań informacyjnych wyłącznie w sferze kognitywnej, lub oczekiwać, że zawsze będą racjonalne, zaplanowane, celowe i linearne, tj. sekwencyjne, z określonymi kolejnymi etapami postępowania. Dodatkowo, efekty poszukiwania i wykorzystania informacji nie muszą być pożyteczne, co często milcząco i bezrefleksyjnie zakłada się w teorii i praktyce inib, czasami mogą być nieprzydatne lub wręcz szkodliwe. W rezultacie rozszerza się znacznie repertuar możliwych zachowań informacyjnych i obejmuje nie tylko ogólnie rozumiane poszukiwanie, przekazywanie i wykorzystanie informacji (*information seeking, transfer and use*), lecz również w szczególności:

- w kontekście napotykania/pozyskiwania informacji (*information encountering*) – (a) aktywne, celowe pozyskiwanie informacji; (b) intuicyjne/odruchowe lub rutynowe gromadzenie informacji; (c) przypadkowe zbieranie informacji w czasie innych działań;
- w kontekście reagowania na informację (*responding to information*) – (d) poszukiwanie kolejnych informacji; (e) dzielenie się informacją, rozpowszechnianie, tworzenie dokumentów, przekazywanie informacji innym; (f) unikanie lub ignorowanie informacji; (g) niezgodę albo niewiarę w informację; (h) ukrywanie lub niszczenie informacji [Godbold 2006, dok. elektr.].

W badaniach zachowań informacyjnych nie powinno się zatem ograniczać wyłącznie do jednego ich typu, czyli najczęściej dzisiaj – osadzonego w sytuacji problemowej, inspirowanego przez potrzeby celowego poszukiwania informacji, bo w efekcie otrzymamy jednostronny lub wręcz zafałszowany ich obraz. Co najmniej dyskusyjne jest również wartościowanie zachowań informacyjnych, skoro wszystkie spełniają lub mogą spełniać swoje zadanie, tj. powodować, iż świat staje się na powrót zrozumiały dla człowieka/użytkownika.

Metoda Sense-Making

Operacjonalizację omówionych założeń filozoficznych i tez metodologicznych stanowi podstawowa technika badawcza, tj. wywiad *Sense-Making*, zwany również *the micro-moment time-line interview*. Jest to rodzaj wywiadu swobodnego, otwartego i opartego na dialogu pomiędzy różnymi sposobami rozumienia rzeczywistości/sytuacji. Oczekuje się między innymi, iż respondenci zwrócą uwagę na zagadnienia, które nie były „zaplanowane” przez badacza i które przekraczają wstępnie zarysowany zakres badań. Zestaw pytań zadawanych rozmówcom zależy oczywiście od celu i tematu dociekań, jednakże zawsze należy odnieść się do luki, czasu, miejsca, kontekstu, ruchu, oddziałujących sił oraz tego, co stałe i co zmienne. Dla przykładu, w badaniach zachowań informacyjnych respondenci mogą zostać na początek poproszeni o opis napotkanych problemów w porządku chronologicznym, tj. co zdarzyło się najpierw, co było potem etc. Następnie w odniesieniu do każdego z wymienionych przez siebie zdarzeń pytani są bardziej szczegółowo między innymi o: bariery, emocje, myśli, odczucia, ograniczenia, o to co i w jaki sposób im pomogło a co przeszkodziło (*helps and hurts*), czy odnaleziona informacja przyczyniła się do nabycia nowych umiejętności, osiągnięcia jakiegoś celu, przyjemności, satysfakcji, powstania nowych idei, uzyskania motywacji do działania etc. Dodatkowo, ponieważ ludzie są skłonni i zdolni do uświadamiania sobie tego, co początkowo było nieświadome, należy w trakcie wywiadu do pewnych zagadnień powracać. Metodologia *Sense-Making* dopuszcza zarówno ilościowe jak i jakościowe opracowanie zgromadzonego materiału empirycznego [Dervin 1992; Dervin 1999; Strom, dok. elektr.].

Podsumowanie i wnioski

Koncepcja *Sense-Making* jest, rzecz jasna, podatna na krytykę, można między innymi negować jej podstawy filozoficzne a w efekcie całość opisanego tu przedsięwzięcia. Także niektóre jej tezy szczegółowe brzmią dzisiaj niemal jak oczywistości, na przykład postulat badania zachowań informacyjnych zawsze w kontekście, stały się takie jednak również w wyniku kilkudziesięcioletniego już oddziaływania podejścia *Sense-Making*. Niewątpliwą jego zaletą jest jasne określenie założeń meta-teoretycznych i próba stworzenia spójnego paradygmatu, w którym twierdzenia ogólne przekładają się na postulaty metodologiczne i wytyczne metodyczne.

Analizowana koncepcja nie jest też efemerydą, jednym z wielu pomysłów badawczych *ad hoc*. Niektórzy uczeni uważają wręcz, iż przełomowy dla problematyki użytkowników oraz nauki o informacji w ogóle był nie rok 1977, jak chcą kognitywiści [Cisek 2002, s. 104], lecz 1986, w którym na łamach *Annual Review of Information Science and Technology* ukazał się artykuł Brendy Dervin i Michaela Nilana zatytułowany *Information Needs and Uses* [dyskusja – zob. Talja; Hartel 2007, dok. elektr.]. Co więcej, *Sense-Making* znalazła zastosowanie w co najmniej kilkudziesięciu konkretnych badaniach empirycznych z zakresu bibliotekoznawstwa, nauki o informacji i dziedzin pokrewnych [Sense-Making Methodology Site, dok. elektr.]

Z pewnością warto zastanowić się nad zastosowaniem ujęcia *Sense-Making*, szczególnie gdy chcemy w badaniach:

- zidentyfikować problemy, z którymi borykają się użytkownicy biblioteki, zrozumieć jak je postrzegają, próbują rozwiązywać albo omijać, co im w tym przeszkadza, co pomaga itp.;
- odkryć, do czego „przydaje się” (bądź nie) informacja wyszukana w bibliotece, czy i w jaki sposób jest wykorzystywana, czy służy re-interpretacji rzeczywistości;
- skupić się na tym, co nierutynowe, nietypowe, nowe.

Wykorzystane źródła i opracowania

- Astrom, F. (2007). Changes in the LIS Research Front: Time-Sliced Cocitation Analyses of LIS Journal Articles, 1990–2004. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* Vol. 58, No. 7, p. 947–957.
- Cisek, S. (2002). Filozoficzne aspekty informacji naukowej. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Cisek, S. (2007). Teoria ugruntowana w nauce o informacji – wybrane aspekty. [W:] Próchnicka, M.; A. Korycińska-Huras, red. Między przeszłością a przyszłością. Książka, biblioteka, informacja naukowa – funkcje społeczne na przestrzeni dziejów. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, s. 233–239.
- Dervin, B. (1992). From the Mind's Eye of the User: the Sense-Making Qualitative-Quantitative Methodology. [In:] Glazier, J. D. and R. R. Powell, eds. *Qualitative Research in Information Management*. USA: Libraries Unlimited, p. 61–84.
- Dervin, B. (1999). On Studying Information Seeking Methodologically: the Implications of Connecting Metatheory to Method. *Information Processing and Management* Vol. 35, p. 727–750.
- Fisher, K. E.; S. Erdelez; L. E. F. McKechnie, eds. (2005). *Theories of Information Behavior*. USA: American Society for Information Science and Technology.
- Godbold, N., dok. elektr. (2006). Beyond Information Seeking: Towards a General Model of Information Behaviour. *Information Research* Vol. 11 No. 4. <http://InformationR.net/ir/11-4/paper269.html> [odczyt: 05.04.2008]
- Kamińska-Czubała, B. (2007). Zachowania informacyjne w życiu codziennym: wybrane aspekty teoretyczne. [W:] Próchnicka, M.; A. Korycińska-Huras, red. Między przeszłością a przyszłością. Książka, biblioteka, informacja naukowa – funkcje społeczne na przestrzeni dziejów. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, s. 195–202.

- Niedźwiedzka, B. (2002). Modyfikacja modelu zachowań informacyjnych T. D. Wilsona w świetle wyników badania zachowań informacyjnych menedżerów. *Zagadnienia Informacji Naukowej* nr 1, s. 22–33.
- Próchnicka, M. (1991). *Informacja a umysł*. Kraków: Universitas, 195 s.
- Sapa, R. (2008). Potencjał bibliotecznych katalogów online w zakresie sprzyjania zjawisku przypadkowego pozyskiwania informacji o literaturze naukowej. *Przegląd Biblioteczny* R. 76, z. 1, s. 87–110.
- Savolainen, R. (2006). Information Use as Gap Bridging: The Viewpoint of Sense-Making Methodology. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* Vol. 57, No. 8, p. 1116–1125.
- Sense-Making Methodology Site, dok. elektr. (2005–2008). <http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/> [odczyt: 05.04.2008].
- Strom, G., dok. elektr. Sense-Making Methodology: Learn What Users Understand Is Important. <http://www.georg.dk/sense-making-learn.pdf> [odczyt: 10.04.2008].
- Talja, S.; J. Hartel, dok. elektr. (2007). Revisiting the User-centered Turn in Information Science Research: an Intellectual History Perspective. *Information Research* Vol. 12, No. 4, Special Supplement: Proceedings of the Sixth International Conference on Conceptions of Library and Information Science – “Featuring the Future”. <http://informationr.net/ir/12-4/colis/colis04.html> [odczyt: 12.04.2008].